



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECLAMOS PARA MEJORAR EL
FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DECRETO
SUPREMO N° 042-2011/PCM EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA
CIUDAD DE CHACHAPOYAS, PERIODO 2015 - 2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. ANDREY GUERRERO GARCÍA

ASESOR

Dr. CARLOS CHERRE ANTÓN

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

CHICLAYO, PERÚ

2018

Página del Jurado



Dra. Hernández Fernández Bertila

PRESIDENTE



Dr. Delgado Alvarado Juan De La Cruz

SECRETARIO



Dr. Cherre Antón Carlos

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Andrey Guerrero García, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 46308959.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **“Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones Decreto Supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, Periodo 2015 - 2016**
2. La misma que presentó para optar el grado de: Maestra en Gestión Pública
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD Podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 30 de junio del 2018.

Firma:

Nombres y apellidos: ANDREY GUERRERO GARCÍA
DNI: 46308959



DEDICATORIA

A mis padres: Ítalo Guerrero y Lili García, por su incondicional amor y apoyo.

A mis hermanos: por sus consejos y motivación constante.

A mi pareja: quien es mi alegría y motivación, inspiración para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios y mis padres por su incondicional amor y apoyo en todo momento de mi vida.

Para ellos, mi agradecimiento.

PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 - 2016”. Con fines de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esta investigación presenta información acerca del funcionamiento del Libro de Reclamaciones del estado en las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, en la Región de Amazonas de los años 2015 -2016.

Seguro del reconocimiento y el aporte de este trabajo estaré presto a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los pobladores de mi región, a fin de mejorar el servicio en las instituciones públicas, el derecho de los ciudadanos a reclamar, ser escuchados y a obtener una respuesta, logrando que las instituciones públicas administren correctamente el funcionamiento del libro de reclamaciones en beneficio de los usuarios de la región Amazonas, alcanzando la excelencia en el servicio.

Se espera señores miembros del jurado que ustedes otorguen la aprobación de la investigación realizada con mucha dedicación y esfuerzo llegando a la meta esperada con los resultados obtenidos en el proceso, siendo determinantes para obtener el Grado Académico de maestro en Gestión Pública.

El autor

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Declaración Jurada.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Anexos	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1 Libro de Reclamaciones.....	21
1.3.2 Idoneidad del Servicio.....	23
1.3.3 Derecho a ser escuchado.....	27
1.3.4 Cultura de reclamo en los usuarios.....	28
1.3.5 Reclamo y queja.....	30
1.3.6 Debilidades en la atención al ciudadano.....	31
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación.....	32
1.6 Hipótesis.....	35
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1 General	36
1.7.2 Específico.....	36

II. MÉTODO..... 37

2.1. Diseño de investigación.....	37
2.2. Variables, Operacionalización.....	37

2.3. Operacionalización de la Variables.....	38
2.4. Población y muestra.....	38
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	38
2.5.1. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	38
2.6. Métodos de análisis de datos.....	40
2.7. Aspectos éticos.....	40
III RESULTADOS.....	42
IV. Discusión de resultados.....	52
V. Conclusiones.....	63
VI. Recomendaciones.....	64
Referencias bibliográficas.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

01: Cuenta con más de un aviso.....	43
02: Cuenta con aviso actualizado.....	44
03: Libro en mesa de partes.....	44
04: Libro a disposición del usuario.....	45
05: Designación por resolución titular.....	45
06: Designación por resolución suplente.....	45
07: Conoce plazo para dar respuesta.....	46
08: Conoce quién supervisa el libro de reclamaciones.....	47
09: Se realizaron supervisiones.....	47
10: Se capacitó al responsable del Libro de reclamaciones.....	48
11: Conoce si existe sanción por no dar respuesta a los reclamos.....	48
12: Se supervisa las respuestas de los reclamos.....	49
13: Cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI.....	49
14: Realiza visitas a la OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos.....	50
15: Cuentan con un personal responsable.....	50
16: Designación por resolución titular.....	51

ÍNDICE DE ANEXOS

01: Propuesta de Gestión de Reclamo.....	69
02: Modelo de encuesta para entidades públicas.....	71
03: Criterio Experto.....	73
04: Acta de Aprobación de Originalidad.	81
05: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional.....	82

RESUMEN

La presente investigación titulada “Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 – 2016, tuvo como objetivo general: Determinar los factores que inciden en el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones en las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas 2016.

El tipo de investigación es descriptiva – propositiva, con un diseño descriptivo – propositivo se realizó con una muestra de 6 instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador.

Según lo anterior en las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas de acuerdo a los instrumentos de recogida de datos podemos identificar la falta de una eficiente labor de control y monitoreo por parte de las Oficinas de Control Interno de las seis instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, para verificar que se estén cumpliendo con las exigencias establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2016/PCM del Libro de Reclamaciones, ya que no existe un control oportuno a fin de verificar el cumplimiento de la implementación, respecto a los avisos y libro en áreas estratégicas, así como la cantidad de reclamos presentados y las respuestas brindadas dentro del plazo.

Palabras clave: Libro de reclamaciones, Municipalidades, planificación, municipalidad, gobierno.

ABSTRACT

The present investigation titled "Proposal of management of claims to improve the operation of the book of claims supreme decree N° 042-2011 / PCM in public institutions of the city of Chachapoyas, period 2015 - 2016, had as general objective: To determine the factors that affect in the fulfillment of the Supreme Decree N° 042-2011 / PCM of the Book of Claims in the Public Institutions of the city of Chachapoyas 2016.

The type of research is descriptive - proactive, with a descriptive - proactive design was made with a sample of 6 public institutions of the city of Chachapoyas which were chosen in a non-probabilistic manner for convenience or at the discretion of the researcher.

According to the above, in the public institutions of the city of Chachapoyas, according to the data collection instruments, we can identify the lack of efficient control and monitoring by the Internal Control Offices of the six public institutions of the city of Chachapoyas. Chachapoyas, to verify that they are complying with the requirements established in Supreme Decree No. 042-2016 / PCM of the Claims Book, since there is no timely control in order to verify compliance with the implementation, regarding notices and book in strategic areas, as well as the number of complaints presented and the answers provided within the deadline.

Keywords: Claims book, Municipalities, planning, municipality, government.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día los usuarios, son identificados como agentes fundamentales de la actividad económica en la prestación de servicios públicos, así mismo, son identificados como agentes vulnerables ante los servicios que puedan adquirir, porque se encuentran en una desventaja debido a su poco grado de conocimiento sobre sus derechos al momento de recibir una atención; por ejemplo, en el área de mesa de partes, servicio de atención al ciudadano, etc.

Todos los días, existe un gran movimiento de transacciones y acceso de servicios por parte de los consumidores y usuario, tanto en el sector público como privado, es parte de nuestro día a día estar presente en las relaciones de consumo y prestación de servicios públicos, pero no todos estamos conforme con los servicios que recibimos, con el trato y el tiempo oportuno en la atención, quién no pasó un mal rato al acudir a las instalaciones de una institución o empresa, cada día resulta caótico el tiempo de espera en la atención.

Resulta que cada vez que acudimos a una institución pública a realizar un trámite o recibir orientación sobre algún tema en particular, tenemos que esperar mucho tiempo para saber cuánto pagar por un trámite, requisitos, personal encargado, área responsable, plazos, cosas sencillas pero que resultan complicados al momento de realizar largas colas, es un comportamiento común en las actividades de las instituciones públicas.

El estado es testigo del tipo de calidad del servicio que brinda al ciudadano, no existía hace algunos años una forma práctica para que el usuario haga escuchar su insatisfacción por el servicio recibido, la forma común que existía era a través de escritos dando a conocer la disconformidad por el servicio brindado por un trabajador, pero respuesta a ello no había, sentíamos que no éramos escuchados, no se respetaba nuestro derecho al buen trato y atención oportuna, el usuario no evidencia una atención idónea por parte de los trabajadores de las instituciones públicas.

Es preciso señalar lo establecido en el art. 65 de la Constitución Política del Perú (Año 1993)

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. (Constitución Política del Perú, 1993)

La Constitución Política del Perú, juega un rol importante en un estado de derecho, reconoce derechos fundamentales y no es ajeno a los derechos de los usuarios, es por ello que expresamente reconoce los derechos de los usuarios y consumidores, frente a los productos y servicios, identificando al usuario como el más débil en la prestación de los servicios que se ofertan en el mercado y los servicios en las instituciones públicas, siendo que por su desconocimiento de sus derechos las instituciones y/o proveedores suelen aprovecharse de dicha condición para omitir brindar un excelente servicio y/o trato al usuario, siendo una obligación el deber de idoneidad en la prestación de servicios.

El servicio que recibimos en las instituciones públicas no es la mejor, no podemos hacer ajeno a ello, esto obedecería a la falta de motivación, identificación, capacitación y liderazgo de los trabajadores que conforman las instituciones públicas, a consecuencia de ello obtenemos un servicio deficiente, siendo los usuarios los afectados, teniendo en cuenta que el mayor tiempo que ocupan los funcionarios en las instituciones públicas es dando servicio y orientación a las personas que lo requieren.

Existe una necesidad permanente en mejorar la calidad del servicio al cliente con capacitaciones e incentivos, prestarle la debida atención ya que causa un impacto negativo a los usuarios que acuden a solicitar los servicios que brindan las instituciones públicas, teniendo en cuenta que son los usuarios quienes generan los ingresos económicos en las instituciones públicas, por ende, es un principal agente del desarrollo económico y merece recibir un trato justo y de calidad.

Es por ello necesario precisar lo establecido en la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General, la cual señala como uno de los derechos de

los usuarios: Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad. (Congreso, 2014)

El estado mediante el art. 65 de la Constitución Política del Perú, establece la protección de los usuarios, por ello ha visto necesario establecer un procedimiento donde el usuario pueda manifestar su disconformidad por los servicios adquiridos por instituciones públicas, siendo un derecho del usuario hacer escuchado y manifestar su disconformidad, así como recibir una respuesta a su disconformidad, trato adecuado e información oportuna.

El estado consideró necesario escuchar al usuario, atender sus disconformidades y así mejorar las atenciones oportunas y la calidad de estas al momento de facilitar los servicios al usuario por parte del personal de las instituciones públicas, es por ello que, decidió establecer un procedimiento fácil y práctico para que el usuario no tenga inconvenientes en hacer llegar su disconformidad respecto a los servicios recibidos, una herramienta que sea útil y de rápida atención, que efectivice el derecho hacer escuchado.

Un claro ejemplo se tiene con la innovación del Decreto Supremo N° 011-2011/PCM Libro de Reclamaciones del proveedor en el sector privado en beneficio de los consumidores, siendo una herramienta útil para que los consumidores hagan respetar sus derechos y ser escuchados ante las disconformidades en la compra de productos o la contratación de servicios, mediante esta herramienta podrán ser atendidos sus reclamos o quejas presentadas en el Libro de Reclamaciones.

Es por ello que la autora Gómez M. (1998), señala que “el libro de Reclamaciones es una herramienta muy importante, pero no todos lo utilizamos, eso en razón a tres posibles factores: porque somos conformistas, desconocimiento o falta de información, o bien porque pensamos que nuestra queja o reclamo nunca llegará a buen puerto” (Gómez, 1998).

Pero no solo se puede hablar de los derechos de los consumidores en los servicios y/o productos adquiridos en el mercado, también, existe una regulación de los derechos de los usuarios en los servicios brindados por las instituciones

públicas, que también cumple un rol muy importante porque el usuario de estos servicios es quién regulará la calidad de la atención brindada por los funcionarios de las instituciones del estado, que en muchas veces no suelen ser los más idóneos y satisfactorios.

Aterrizando al plano nacional, la regulación en la atención de los reclamos y/o quejas de los usuarios ante los servicios prestados por los funcionarios, se encuentra regulado en el numeral 57.1 del art. 57 de las Ley N° 27444 señala que “los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento” (República, 2001).

Como se puede apreciar en el párrafo que antecede ya existe la disposición que el estado promueve la presentación del reclamo como un derecho del usuario en las prestaciones de los servicios, es por ello que, bajo esta óptica, el estado implementó a través de la Presidencia del Consejo de Ministros la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, ello se encuentra establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, de fecha 08 de mayo de 2011.

La creación de este Decreto Supremo obedece a que el estado ha identificado al usuario de los servicios en las instituciones públicas, como un agente importante para poder desplegar un servicio de calidad y sean éstos quienes moderen la calidad y oportunidad del servicio con procedimientos óptimos y una calidad adecuada en el servicio a fin de poder lograr la excelencia en el servicio.

En este sentido, la idea de la excelencia en el servicio en las instituciones pública no es un caso utópico, el consumidor es quien pueda ayudar a que esta excelencia en el servicio se concrete, a través de su expresión ante la insatisfacción del servicio recibido, optando por presentar un reclamo o una queja en el Libro de reclamaciones del estado, identificando al estado como proteccionista en la defensa en la mejora continua de los servicios en el sector público.

De acuerdo a Yanasupo (2010), señala que “existen factores que impiden alcanzar la calidad del servicio en las entidades de la Administración Pública,

como el trato inadecuado que se da, por ejemplo, en los Centros de Atención al Cliente de Sedapal de Lima Sur, donde la Oficina Defensorial de Lima Sur realizó visitas inopinadas a los referidos Centros ubicados en los distritos de Villa El Salvador y Surquillo, y constató que existen trabas administrativas e inadecuada atención a los usuarios para que estos puedan expresar su disconformidad con el trato brindado. También se comprobó que el “Libro de Reclamaciones”, donde se anotan las quejas por la atención que se recibió, no estaba disponible y había que solicitarlo al área o funcionario sobre el que se pretende realizar la queja, hecho que no resulta razonable y resta libertad al usuario para expresar su reclamo, pese a que este derecho está establecido en el artículo 78º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento – Res. 011-2007-SUNASS-CD” (Yanasupo, 2010).

Conforme el párrafo anterior, se evidencia que los usuarios que utilizan los servicios de las instituciones públicas, se están viendo afectados con el mal servicio en la atención, que en muchas veces suelen ser caóticas, casi todos pasamos por estos momentos cuando nos apersonamos a realizar un trámite en alguna institución pública, nos hacen esperar mucho tiempo, los colaboradores no se identifican, no cuentan con un protocolo de atención y la forma de expresarse hacia el usuario resulta desagradable, qué hacer ante estos hechos, el estado puso a disposición de los usuarios una herramienta útil denominado Libro de Reclamaciones del Estado creado mediante Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, con la finalidad de que los usuarios puedan manifestar su disconformidad por el servicio recibido, presentando una reclamo en las hojas del Libro de Reclamaciones.

Toda institución del estado debe contar de manera obligatoria en sus instalaciones con un Libro de Reclamaciones, dar respuesta a los reclamos que se presenten en el plazo de 30 días hábiles y supervisados por la OCI de cada institución para verificar el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM. Sin embargo, existen instituciones que no estarían aplicando correctamente esta disposición siendo los afectados los usuarios al no poder manifestar sus disconformidades por el servicio recibido y no recibir una respuesta oportuna ante sus disconformidades y tampoco se estaría mejorando el servicio a favor del usuario.

Por otro lado, en mayo de 2011 se encontró en la web, que 22.5% se incrementó el número de quejas ante la Defensoría del Pueblo contra diferentes instituciones públicas de la región Lambayeque, debido a deficiencias en la prestación de servicios, obteniendo un total de 3 mil 834 atenciones entre quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía. (El Comercio, 2011).

1.2 Trabajos previos

Gonzales, (2014), en su trabajo titulado “Prácticas de Servicio Al Cliente en Entidades del Sector Público”. Siendo sus objetivos “analizar las prácticas de gerencia del servicio en entidades del sector público”. Estableciendo como conclusión:

Gobierno nacional si ha tomado cartas sobre la problemática de servicio al cliente que presentaban hace algunos años las Entidades y en busca de un mejoramiento continuo de sus procesos, de su imagen y de la calidad de vida de los ciudadanos, se ha encargado de impartir una serie de normas (leyes, decretos, directivas, manuales. etc.) que le permite regular la gestión de las Entidades para que no se desvíen de su misión en la prestación de servicios al ciudadano a través de un modelo de servicio integral y éstas a su vez le suministra al usuario mecanismos de protección, gestión y participación en todas las actividades que se generen a lo largo del ciclo del servicio (Gonzales, 2014).

Gallego (2010) Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil, señala en su artículo que “La humanización de la asistencia es significativa para todos los actores entrevistados. Para usuarios es una dimensión dinámica que se relaciona con otras: con el nivel técnico de la atención (una buena exploración física o clínica), con la accesibilidad organizacional (más tiempo por paciente) y con una información precisa, detallada y comprensible en un marco cordial. “Además, posee muchos significados: confianza, respeto y consideración hacia el usuario como un ser social, no sólo como un organismo. Solo unos pocos gestores y formuladores consideran que atender quejas de usuarios es una característica de un servicio de calidad Algunos estudios han demostrado que en ambos países el conocimiento, utilización e implantación de mecanismos de participación para controlar la calidad de los servicios es muy escaso” (Gallego, 2010)

Devoto (2013), el autor en mención investigó sobre “la calidad del Servicio Percibida en el Sector Público, “ este estudio pretende determinar cuáles son las expectativas de los ciudadanos / usuarios en Chile, respecto a los servicios brindados en el sector público, es decir “los servicios de información, orientación y trato al cliente, que muchas veces se han visto mal diseñadas, ello a consecuencia de que los funcionarios de las instituciones no están brindando un servicio de calidad porque no identifican al usuario como el principal agente económico del país, aun los consumidores y usuarios no están siendo percibidos adecuadamente por el sector público como un elemento importante en la cadena del servicio”. “Asimismo, concluye señalando que se debe implementar estrategias de atención al usuario, como capacitación, sensibilización y motivación en los servidores públicos, inmersos en una gestión de calidad certificada, implementando mecanismos o herramientas útiles para las disconformidades de los usuarios como el sistema de reclamos on line” (Devoto, 2013).

Ramírez (2015), en su investigación sobre “¿El Libro de Reclamaciones funciona? señala en su artículo que “es importante que los peruanos aprendamos a quejarnos de las injusticias que algunas veces protagoniza una organización”. En nuestro país no existe una cultura de reclamación como en otros países. Durante varias décadas hemos vivido como si las empresas fueran monopolios y esto ha cambiado. Asimismo, señala que hoy vivimos en un libre mercado y las empresas tienen que competir con calidad y buen servicio. “Sin embargo, lamentó que todavía haya muchas organizaciones que se resistan a mostrar su Libro de Reclamaciones o dar las facilidades al cliente si el libro es electrónico, además señala que una de las recomendaciones es que insistamos y reclamemos el Libro de Reclamaciones, pues es nuestro derecho como consumidores y es una ley. Pensemos que el tiempo invertido, que algunos no quieren gastar, es parte del proceso de ciudadanía al que todos estamos llamados como peruanos que somos” (Ramírez, 2015).

Northcote (2011) Libro de Reclamaciones para las Entidades Públicas, el objetivo de este artículo es “realizar un análisis crítico sobre los beneficios del Libro de Reclamaciones del Estado según la legislación peruana, en este trabajo señala que el artículo 55º de la Ley N° 27444 contiene en su enumeración a todos los derechos y actos que pueden realizar los administrados frente a la Administración Pública,

pues incluso su último numeral es una cláusula genérica en la que comprende a cualquier otro derecho previsto por la Constitución o por otras normas legales”. ¿Quiere decir esto que los usuarios o administrados podrán formular reclamos por cualquier acto o procedimiento que realicen ante una entidad pública y que será ésta la vía por la cual deben darle solución? No. “El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM señala que los reclamos formulados por los usuarios y que serán asentados en el Libro de Reclamaciones, deben corresponder a expresiones de insatisfacción o disconformidad con respecto a un servicio brindado por la entidad pública, pero que difiere de la queja por defectos de tramitación contemplada en la Ley N° 27444”. “Para entender esta disposición, el autor señala que debemos hacer una remisión a las disposiciones de la Ley N° 27444. El artículo 158º inciso 3 de la Ley N° 27444 regula a la figura de la queja por defectos de tramitación que tiene por finalidad que los administrados puedan formular un reclamo contra los actos que afectan la adecuada tramitación de sus procedimientos, en especial, aquellos que impliquen la paralización, la demora, omisión de actos o el incumplimiento de deberes funcionales” (Northcote, 2011).

En el fondo, el autor concluye indicando que existe un problema de concepción en la regulación sobre el Libro de Reclamaciones para el Sector Público, habiéndose hecho un simple traslado de una idea aplicable en el Sistema de Protección al Consumidor pero que, aparentemente, no tendrá mayor efecto para los procedimientos administrativos. Por último, debemos señalar que ante el incumplimiento de la obligación de llevar el Libro de Reclamaciones o de la obligación de dar respuesta a las reclamaciones, le corresponderá a la Contraloría General de la República aplicar las sanciones contra los funcionarios responsables.

Lamentablemente, la Contraloría no tiene un gran reconocimiento por ser proactiva o eficiente en la fiscalización de las actividades de los funcionarios públicos, por lo que bien podríamos estar ante una regulación que no será efectiva.

Pereira (2013), considera que:

Atención al Cliente en el Sector Público, señala en su artículo que “Las quejas se originan cuando la percepción de un servicio o su calidad están en desacuerdo con los principios de buenas prácticas administrativas. Un servicio deficiente, lento y de mala calidad afecta negativamente a las organizaciones. El servicio al cliente se convierte en un gran reto cuando la

base de clientes son grupos enormes, como pueden ser la población de una ciudad o de todo un país. Una de las funciones, de los empleados del gobierno, en las que pasan mayor parte de su tiempo, es dando servicio a las personas que los requieren. La capacitación de los funcionarios de gobierno, en servicio al cliente, es una necesidad permanente, a la cual no se le da la debita atención, por las autoridades respectiva. Esto ocasiona el enorme malestar que se manifiesta en gran cantidad de quejas de los usuarios de los servicios públicos” (Pereira, 2013).

1.3. Teorías relacionadas al problema

1.3.1 Libro de Reclamaciones:

El usuario de los servicios de las entidades del estado, hoy por hoy, es reconocido y protegido su derecho a un trato justo y a un excelente servicio en concordancia con el art. 55 de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual consagra que “los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento”. Es decir que ahora los usuarios tienen derecho a reclamar y registrar dicha disconformidad en un documento denominado Libro de Reclamaciones del Estado, donde se facilite la presentación de su reclamo y el derecho a una respuesta oportuna dentro del plazo de 30 días hábiles, conforme lo estable el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM.

El Libro de Reclamaciones del estado, es una herramienta útil para que el usuario manifieste su disconformidad por el servicio recibido, la atención brindada, el tiempo de espera en ser atendidos, etc. Ahora el usuario, es quien tiene a la mano esta gran herramienta que le permite ser escuchado y esperar una respuesta por parte de la administración pública.

La entrada en vigencia del Libro de Reclamaciones, ha puesto en alerta a las instituciones públicas a fin de poder fomentar la calidad en el servicio de atención al cliente, a través de los indicadores de insatisfacción de los usuarios que presentan sus reclamos o quejas, debiendo la institución pública buscar herramientas que permitan mejorar el servicio que actualmente vienen brindando al usuario.

Sin embargo, para la implementación de esta herramienta útil de gestión en la mejora del servicio al cliente, las instituciones públicas no estarían cumpliendo con los requisitos establecidos en el D.S. N° 004-2011/PCM, es decir, no estarían implementando el libro de reclamaciones conforme a los requisitos exigidos.

El hecho de que las instituciones públicas no implementen el Libro de Reclamaciones en sus Instalaciones, estarían vulnerando los derechos de los usuarios a ser escuchados, el derecho a reclamar, el derecho a una respuesta, etc.

Es una necesidad importante la correcta implementación del Libro de Reclamaciones, así mismo, la correcta actuación de los entes supervisores del Libro de Reclamaciones, quienes fueron designados para estos, siendo la Contraloría General de la República y los OCI, conforme lo establece el reglamento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM.

Un buen servicio brindado es un usuario satisfecho, por ende, el Libro de Reclamaciones del estado, ayudará a identificar las insatisfacciones del servicio por parte del personal administrativo, siendo una herramienta útil de poder identificar debilidades para capacitar al personal, implementar mejoras, a fin de lograr brindar un servicio idóneo, que es lo que espera todo usuario cuando se apersona a las instalaciones de una institución pública.

En el reglamento del Libro de reclamaciones, se establecen ciertos requisitos, siendo las siguientes: contar con un libro de reclamaciones en el cual los usuarios formulen sus reclamos, el libro de reclamaciones deberá ser física o virtual debiendo ser visible y de fácil acceso, se deben publicar avisos del libro de reclamaciones y designar mediante resolución al responsable del manejo del Libro de Reclamaciones.

Se debe tener en cuenta que la finalidad del Decreto Supremo del Libro de reclamaciones, es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

La importancia de su correcta implementación y fiscalización, permitirá una correcta participación ciudadana, respetando los derechos del usuario a ser escuchado y a obtener una pronta respuesta a su reclamo.

1.3.2. Idoneidad del Servicio

Al hablar de idoneidad, nos referimos a la correspondencia entre lo que un usuario espera y lo que efectivamente recibe en función a la información proporcionada, bajo este concepto, un usuario se verá satisfecho cuando el prestador del servicio cumple con brindar un servicio de calidad, información oportuna, veraz y suficiente, para que el usuario pueda tomar una decisión adecuada de los servicios.

Se entiende que la idoneidad, está relacionada con la calidad del servicio, el trato en la atención, el lugar donde estoy siendo atendido, el tiempo oportuno en la atención, información relevante y veraz, etc., cuando evidenciamos que estos aspectos se están brindando con eficiencia, podemos decir que un servicio es de calidad, que cumple las expectativas del usuario.

Podemos evidenciar, que algunos funcionarios actúan en el ejercicio de sus funciones con la idea de que brindar un buen servicio, es hacer un favor al usuario, siendo una actitud y concepto errado de muchos trabajadores del sector público, con el pasar de los tiempos se olvidaron que existe un deber de brindar un servicio de calidad permanente al usuario.

En tal sentido, el estado en el año 2013 ha implementado a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, un manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública:

El objetivo general del presente manual consiste en dar criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio, a las entidades públicas de la Administración Pública, a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos. Los objetivos específicos de este manual son, por un lado, proponer un marco conceptual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública. Por el otro, se definen los estándares de calidad que deben orientar la labor de todas las entidades públicas. Este manual podrá, además, ser utilizado por las entidades públicas como una herramienta metodológica, en este sentido, se han establecido, diversos estándares basados en un modelo de satisfacción ciudadana, abordándose los principales componentes y características de un servicio de calidad para lo cual se aplica un instrumento de medición del

grado de satisfacción de la ciudadanía (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

El estado peruano, se ha preocupado en mejorar la calidad de los servicios públicos, la atención de calidad que debe recibir un usuario al apersonarse a las instalaciones de una institución pública, pero sin embargo, muchos de nosotros como usuarios no vemos la aplicación de estos canales de atención para mejorar el servicio, sin ir muy lejos tenemos aquella denominada atención preferente para personas con ciertas características (ancianos, gestantes, discapacitados, etc.), sin embargo, las largas colas, la falta de atención oportuna, y la falta de información se hacen presente en el día a día ante las visitas de los usuarios en las instituciones pública.

El deber de idoneidad, es un concepto poco escuchado por parte de los trabajadores de las instituciones públicas, por ende, su aplicación es casi nula o quizás inexistente, hoy por hoy, la excelencia en el servicio se ve reflejado como una utopía, como algo inexistente y poco creíble, siendo el usuario quien aún tiene las esperanzas que el sistema de atención al cliente cambie y tenga una nueva cara para beneficiar a la población en general con servicio óptimos, rápidos y oportunos.

Villanueva (2017). En su trabajo de tesis presentado a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Cuyo título fue “El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores”. Cuyo trabajo se desarrolla en base al criterio respecto al deber de idoneidad que tienen los proveedores de servicios públicos y la relevancia de la creación de organismos reguladores a fin de que el estado cumpla con proteger el derecho de los usuarios de servicios públicos de manera eficiente, razonable y sobre todo entendiendo que toda regulación tiene como pilar fundamental la protección al usuario.

Cuya conclusión fue que los organismos reguladores tienen como fin lograr que cada vez más personas accedan a los servicios públicos, con niveles apropiados de calidad y eficiencia, por lo que el usuario debe ser entendido como el fin último de toda regulación. Los organismos reguladores deben tener presente en sus políticas regulatorias que la competencia no es un fin en sí misma, sino que

vale en tanto garantice a los usuarios la prestación adecuada de los servicios públicos, en tal sentido los organismos reguladores deben incorporar normas de protección a los usuarios, con el fin de equilibrar su posición en el mercado (Villanueva, 2017)

Con un servicio de calidad al usuario, la institución pública obtendrá excelentes beneficios:

a) Satisfacción del Usuario:

La satisfacción del usuario se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del usuario derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas. (Melara, 2017)

Un usuario satisfecho es un usuario bien informado, decide mejor y los resultados de sus trámites serán beneficiosos porque obtuvieron una información veraz y oportuna, sobre todo un trato adecuado.

La satisfacción del usuario, tiene relación con el buen trato, la información recibida, la absolución de sus dudas, la forma de interactuar del trabajador, la calidez humana del personal administrativo, el trato preferencial y el respeto; un usuario que percibe todas estas actitudes positivas por parte del personal administrativo o áreas encargadas de una institución pública, podrá ser testigo de un cambio importante en la gestión.

Una de las formas de saber si un usuario se encuentra satisfecho con el servicio recibido, es a través de encuestas de calificación de cliente externo, donde se escucha al usuario y se conoce su percepción respecto a los servicios recibidos e identifica la conducta del trabajador que atendió a determinado usuario, a fin de tomar las acciones correspondientes para buscar herramientas que ayuden a mejorar el servicio.

Cuando un usuario está acostumbrado a recibir un buen servicio se convierte, a veces sin querer, en un “auditor” del servicio muy crítico. Es decir, que cada vez

que se vea confrontado a un “momento de verdad” recordará sus experiencias anteriores y la comparará con la que esté viviendo en ese momento. Adicionalmente a ello, lo que suele suceder es que el cliente exigirá un nivel de servicio mínimo esperado que supere sus expectativas. (REGALADO PEZÚA, 2015)

b). Prestigio

Cuando alguien busca la satisfacción del cliente, se siente más feliz, ya que solo pensando de forma positiva, asertiva y optimista puedes dar la excelencia en la atención al cliente. Además, quien trata correctamente al cliente una y otra vez, acaba recibiendo merecidos elogios que le aumentan la autoestima y cuando cualquier persona tiene la autoestima alta, da lo mejor de sí misma. (Gerico, 2012).

Cuando se brinda un servicio de calidad, orientado a resultados y la mejora continua, se puede evidenciar una baja considerable en reclamos por parte de los usuarios, porque estamos mejorando con las herramientas adecuadas en busca de la excelencia en el servicio, no existe servicio a medias, existe un servicio completo con resultados favorables cumpliendo las expectativas del usuario, con orientación oportuna, trato adecuado, absolver consultas de forma veraz, etc.

Al ser testigos de un cambio sustancial en beneficio de la población a un trato justo, la visión que tiene el usuario es de confianza hacia la institución pública que hace un cambio en su gestión de atención al usuario, el prestigio se convierte en positivo, desencadenando un elogio y admiración por parte del usuario al evidenciar que la institución pública se preocupa y une esfuerzos para mejorar el servicio en beneficio de los usuarios, cumpliendo con ello con la idoneidad en el servicio.

c). Confianza

Se ha podido apreciar que existe un deficiente trato de los trabajadores hacia los usuarios de los servicios gubernamentales. Este mal trato es más alarmante, cuando se trata del trabajador gubernamental nombrado. Dicho trabajador actúa generalmente como si tuviera el derecho a maltratar a los usuarios. Dicho maltrato consiste en la falta de un saludo cordial a los usuarios, falta de cortesía en todos los eventos que se interrelacionan: trabajadores y usuarios. También se manifiesta en darle información equivocada, casi a propósito, o por desconocimiento. Los

reclamos van y vienen y nunca solucionan nada; porque todo este problema se origina en las cúpulas y cual efecto dominó se traslada en todos los niveles y como consecuencia de esto, el usuario paga los platos rotos del maltrato (Celis, 2011).

El usuario al vivir estos malos tratos en el día a día al realizar sus trámites administrativos, le genera una total desconfianza por parte de la Institución Pública, frente a esa desconfianza la administración pública a través de su personal encargado del área de servicio de atención al usuario, debe coordinar acciones de mejora, valiéndose de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, siendo esta herramienta la clave para escuchar al usuario e identificar sus necesidades con relación al servicio.

Cuando la institución pública, hace efectivo la participación ciudadana, escucha y acciona, los resultados se verán reflejados en atenciones oportunas, buen trato al usuario, información correcta, absolver consultas, generando confianza al usuario e identificando aquella institución pública como un ente de mejora en beneficio de los usuarios, creando en el usuario una confianza plena del servicio que va recibir.

1.3.3 Derecho a ser escuchado

Este derecho está relacionado con el Libro de Reclamaciones del Estado, es decir que mediante esta herramienta los usuarios podemos ser escuchados por el estado, con la sola presentación de nuestro reclamo en las hojas del Libro de Reclamaciones, y obtener una respuesta oportuna en un plazo de 30 días hábiles, lo cual, esto en años anteriores no era posible, ya que no existía esta herramienta del Libro de Reclamaciones, dificultando la manifestación de los usuarios ante cualquier inconveniente por el servicio recibido por parte de las entidades públicas.

Con la presentación de un reclamo, las instituciones públicas, deberían implementar e identificar las debilidades y oportunidades de mejora, a fin de poder subsanar y mejorar el servicio en beneficio de los usuarios.

Cuanto más reclamo se presenten, será favorable para saber cuáles son las debilidades en el servicio, siendo el objetivo, poder lograr disminuir progresivamente el incremento de reclamos, y así llegar a la excelencia en el servicio.

El libro de reclamaciones, es una herramienta útil que ayuda a que el consumidor pueda expresar de forma inmediata su malestar por la atención recibida, el tiempo de espera, entre otros, sintiéndose confiado de que está siendo escuchado a través de esta herramienta, esperando consigo una respuesta a su comunicado.

Antes de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, el usuario para ser escuchado, tenía que recurrir a la presentación de escrito a fin de ser escuchado, pero no todo usuario estaba dispuesto a tomarse el tiempo para poder elaborar un escrito comunicando su disconformidad e insatisfacción por el servicio recibido, en la mayoría de los casos, el usuario solo manifestaba su insatisfacción de forma verbal, no siendo efectivamente escuchado de forma correcta, hoy por hoy, con el libro de reclamaciones el usuario se siente protegido, escuchado y sobre todo que su derecho a reclamar no se ve limitado a un costo de su tiempo, sino a un forma rápida y oportuna de dejar constancia de su insatisfacción.

2.1.1 Cultura de Reclamo en los usuarios

Un gran número de usuarios, por un tema de costo beneficio, prefieren ahorrarse el tiempo y no reclamar ante la insatisfacción recibida de un servicio, consideran que no existe una supervisión ante los reclamos que presenten o simplemente es un tiempo perdido, este pensamiento de muchos usuarios, obedece a la desconfianza que tiene en la justicia de las instituciones, falta de información, conciencia, valores e identificación con los derechos de los usuarios.

No basta con presentar reclamo y dejarlo que las autoridades se encarguen de todo, los usuarios pueden realizar el seguimiento de sus reclamos para obtener una respuesta en el plazo de 30 días hábiles conforme lo establece el D.S N° 042-2011/PCM, caso contrario se deberá acudir en las instancias correspondientes para hacer valer nuestro derecho, en este caso los OCI de la institución reclamada, en caso de no obtener respuesta ante la OCI, acudir en última instancia ante la Contraloría General de la República, para que actúe sancionando a los funcionarios responsables que no brindaron respuesta a los reclamos presentados en las hojas del Libro de Reclamaciones del Estado.

El usuario es quien modera que el servicio se preste con calidad, cuanto más reclamamos presentados en el Libro de Reclamaciones, mayor será las acciones de mejora que se deberán implementar a fin de lograr disminuir las debilidades detectadas en los reclamos presentados por los usuarios, se estandarizaran formas adecuadas de atención, plazos, ambientación, etc.

Los usuarios, deben tener en cuenta que es un derecho reclamar y que pueden usar el Libro de Reclamaciones, sin ningún temor, hacerlo cuando sientan que sus derechos han sido vulnerados.

Cuando un usuario, evidencia un mal trato, falta de respeto, demora en la atención, no recibe una respuesta veraz, discriminación, trato diferenciado, etc. No debe quedarse callado, ya que estaría generando que ese tipo de servicio siga perdurando en dicha institución pública, el personal administrativo seguirá creyendo que el servicio y la forma de atención que está brindando es la adecuada, cuando en realidad es una pésima atención la brindada por el personal de atención al usuario.

La importancia de un reclamo en el Libro de Reclamaciones, es que a través de ello el personal encargado de manejar el Libro de Reclamaciones, tomará las acciones pertinentes a fin de averiguar cuáles fueron los motivos, las debilidades detectadas y las herramientas a utilizar a fin de mejorar el servicio y que estas actuaciones descritas por el usuario no se repitan.

Los usuarios, deben tener una cultura de reclamo muy bien edificada, teniendo en cuenta que reclamar es un derecho, cuanto más se reclama más opción se tiene a ser escuchado y que la institución pública identifique las debilidades de su servicio y mejorar, si no se reclama, la institución pública no sabrá cuales son las insatisfacciones que tiene el usuario en el día a día.

El uso del Libro de Reclamaciones como herramienta directa de reclamo, facilita la interacción entre estado y usuario, entre disconformidad y mejora en el servicio, saber la percepción del usuario, los motivos de su reclamo, identificar al personal que brindó un servicio inadecuado, es parte de las acciones de mejora que la institución pública deberá evaluar y subsanarlas en el mejor tiempo posible.

2.1.2 Reclamo y Queja

Es el derecho que todo ciudadano posee, es la manifestación voluntaria de la disconformidad y de participación ciudadana, teniendo en cuenta que son dos cosas distintas, siendo que la queja es respecto a los defectos en las tramitaciones conforme se establece en la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General; en cambio el reclamo, va más con la forma de la atención recibida, conforme lo establece el Libro de Reclamaciones D.S. N° 042-2011/PCM.

Los usuarios de los servicios públicos, deben actuar con responsabilidad en el uso adecuado del Libro de Reclamaciones, debiendo sólo ser utilizado a fin de poder ser escuchados respecto a la insatisfacción de los servicios recibidos por la mala atención, más no para usarlo como solicitudes o peticiones de trámites administrativos y defectos de tramitación, para ello existe el procedimiento queja por defectos de tramitación contemplada en el Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

Para ello, el personal encargado del libro de reclamaciones, debe dar las facilidades y orientación al usuario a fin de poder ser usado de forma adecuada y responsable.

Antes de la entrada en vigencia del Libro de Reclamaciones del Estado, los usuarios no tenían las herramientas adecuadas para ser escuchados ante su insatisfacción, simplemente el estado no escuchaba la perspectiva que tenía el usuario respecto a los servicios que brindan, tenía el usuario que presentar escrito y costo de tiempo para dar a conocer su malestar respecto al servicio recibido.

Hoy, con la entrada en vigencia del Libro de Reclamaciones, los usuarios ya cuentan con esta herramienta útil para poder plasmar sus disconformidades y ser escuchados, esperar una respuesta y saber que la institución pública actuó ante su comunicación.

Respecto al reclamo, el usuario podrá recibir una respuesta oportuna a su comunicación dentro del plazo de 30 días hábiles, conforme lo establece el art.04 del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM. Asimismo, se debe tener en cuenta que cualquier persona ya sea natural o jurídica, que acude a una institución pública puede ejercer algunos de sus derechos que se encuentran establecidos en el art.

55 de la Ley N° 27444, lo que incluye solicitar información acerca de los trámites que se pueden realizar o los servicios que se brinden en determinada entidad pública.

Se debe tener en cuenta que no se puede presentar reclamo por algún procedimiento administrativo en trámite, el reclamo que se presente en el Libro de Reclamaciones ´solo deberá ser por la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio brindado por la entidad pública, en caso de que un usuario no se encuentre conforme con un procedimiento administrativo en el cual es parte, deberá presentar una queja formal por escrito por defecto de tramitación, conforme lo contempla la Ley N° 27444.

2.1.3 Debilidades en la atención al ciudadano

Hoy en día la calidad en la atención al usuario se deja ver muchas debilidades en el día a día, es que el personal a cargo de la atención en las áreas estratégicas de una institución pública como es mesa de partes y servicio de atención al usuario (orientador), no perfila una buena vocación de servicio, por ende no cuenta con herramientas que le faciliten el desenvolvimiento para interactuar con el usuario.

En las instituciones públicas, ya no se usa protocolos de atención o si en caso lo tienen muchos de ellos no son usados actualmente, es por ello que vemos personal administrativo que no sabe dar una solución ante una duda o consulta de un usuario, evade información o deriva a otra área al no saber solucionar una duda, teniendo como resultado una falta a la idoneidad en el servicio.

Incluso personal administrativo desconoce del FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), desconocen las debilidades de sus áreas y las expectativas que tiene el usuario respecto al tipo de servicio que brinda, un claro ejemplo es que ya no se evidencian buzón de sugerencias, encuestas al cliente externo, falta de implementación del Libro de Reclamaciones, etc.

De las debilidades que el área pueda encontrar, facilita identificar oportunidades, y mejorar la calidad en la atención al usuario, escuchando las inquietudes de los usuarios y lo que esperan del servicio, así se logrará la

excelencia en el servicio con herramientas oportunas y prácticas en beneficio del usuario.

Un análisis FODA del servicio al cliente es un medio para ayudarte a identificar las fortalezas y debilidades en tus niveles de servicio. Luego, te ayuda a desarrollar estas fortalezas y a superar las debilidades al identificar las oportunidades potenciales abiertas para mejorar el servicio al cliente, mientras que al mismo tiempo te ayuda a reconocer amenazas potenciales que pueden poner en peligro tu posición. Como una herramienta estratégica de negocios, un análisis FODA primero trata la naturaleza general de tu servicio al cliente antes de lidiar con los detalles específicos para la implantación en una etapa posterior. (Dianne Bown, 2018)

Cuando la institución pública, logra identificar sus debilidades y las convierte en oportunidades, el usuario se verá beneficiado, con un trato cordial, orientación e información oportuna, calidez en la atención, en conclusión, un usuario satisfecho.

Un indicador de un mal servicio, se puede evidenciar en las numerosas cantidades de quejas y reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, siendo que el usuario da conocer su insatisfacción por la atención recibida, debiendo el personal administrativo designado para administrar el Libro de Reclamaciones elaborar un FODA en base a las quejas y reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.

1.4 Formulación del problema

¿Es posible que la propuesta de gestión de reclamos mejore el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 – 2016?

1.5 Justificación

Los derechos de los usuarios en los servicios prestados por las instituciones del estado, se estarían viendo afectados al no facilitarles el derecho de acceder al Libro de Reclamaciones del Estado, para presentar sus reclamos, no dar respuestas en el plazo de 30 días hábiles, la inacción de los OCI ante el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM (Libro de Reclamaciones del Estado), siendo este un derecho reconocido por el estado la regulación en la

atención de los reclamos y/o quejas de los usuarios ante los servicios prestados por los funcionarios, la cual se encuentra regulado en el numeral 57.1 del art. 57 de la Ley N° 27444 señala que “los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento”. Esta vulneración a la excelencia en el servicio es un tema donde se debe focalizar para lograr que los usuarios reciban atención oportunas, veraz y suficiente respecto a los servicios que solicitan y puedan estar debidamente informados, cosa que, en la realidad no pasa, muchos funcionarios no actúan con integridad y gestión de calidad en la atención, no facilitan el Libro de Reclamaciones del Estado, no dan respuesta, no supervisan los reclamos, siendo una afectación directa a las expectativas del usuario en los servicios.

Somos testigo de que en el libro de reclamaciones encontramos muchas quejas y reclamos por la forma de atención por parte de los funcionarios de las instituciones públicas, pero cuántos de esos reclamos presentados a diario se brindan respuesta, realmente las instituciones públicas nos escuchan, nos atienden, actúan ante nuestra voz de protesta por la insatisfacción que tenemos por el servicio recibido, el OCI está cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 042-2011/PCM.

Lo cierto es que todos los ciudadanos pasamos o pasaremos a usar los servicios de las instituciones públicas, ya sea para recibir orientación o realizar un trámite, siempre esperamos la atención de una persona con vocación en el servicio, que cumpla con los protocolos de atención, amabilidad y sobre todo que la información que recibiremos sea veraz y suficiente para poder realizar nuestros trámites con éxito, resulta que vemos lejos esta realidad, es parte de las instituciones públicas capacitar y motivar a su personal a brindar una atención idónea en beneficio de los usuarios y así lograr con éxito llegar a la excelencia en el servicio, recordando que tenemos el derecho a un trato justo e igualitario.

Uno de las formas que el estado ha visto conveniente a fin de mejorar en el servicio, es crear un mecanismo que facilite escuchar a los usuarios respecto de las debilidades que se puede percibir en el día a día cuando los usuarios realizamos nuestros trámites, que mejor idea que optar por una herramienta, fácil y práctico

para que el usuario pueda expresar su insatisfacción por el servicio y que sea escuchado, se tomen acciones a fin de mejorar el servicio en beneficio de los usuarios, estamos hablando del Libro de Reclamaciones del estado creado mediante Decreto Supremo N° 042-2011/PCM.

El estado ha visto necesario crear esta herramienta en beneficio de los usuarios para hacer escuchar sus disconformidades por el servicio de una forma práctica, rápida y sencilla, a través del libro de reclamaciones, pero están preparados las instituciones públicas en cumplir este gran cambio en la calidad del servicio, teniendo en cuenta que se debe cambiar ese chip burocrático, formalista y fría en la forma de atención y tramitación.

Cada día podemos ver a mucha gente salir y entrar de las instituciones públicas cuando pasamos por una de ellas, pero todas esas personas están satisfechas con el servicio recibido, estamos realmente satisfechos, es que acaso no ha mejorado el servicio con la implementación del libro de reclamaciones, será que no está siendo controlada y aplicada correctamente por los Órganos de Control Interno, seguirá el consumidor siendo el afectado día a día con un servicio pésimo y en muchos casos maltratado.

Es por ello que el libro de reclamaciones dará resultados si se aplica e implementa correctamente, con atenciones oportunas a las quejas y reclamos dentro del plazo establecido, exista control y verificación de las respuestas, mejoramiento en el servicio, disminución de los reclamos, todo ello a fin de mejorar el servicio en beneficio del consumidor, es por ello que abordaremos en la presente investigaciones ¿Cuáles son los factores del nivel de cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM en las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 – 2016?

1.6 Hipótesis

Teniendo en cuenta lo planteado por Hernández, Zapata, Mendoza (2013) considera:

Que no en todas las investigaciones se formulan hipótesis. El hecho de que plantees o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial de tu estudio. Las investigaciones que establecen hipótesis son únicamente

aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra, valor o hecho. (p.84)

De acuerdo al tipo de investigación que se plantea en el presente informe, y en relación a lo planteado en el acápite anterior no se ha considerado hipótesis, toda vez que la investigación es de tipo descriptivo - propositivo.

1.7 Objetivos.

1.7.1. General:

Determinar los factores que inciden en el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones en las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas 2016.

1.7.2. Específicos:

Identificar si las instituciones públicas aplican el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM - Libro de Reclamaciones en sus instalaciones.

Diseñar propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 – 2016.

Validar propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 – 2016.

II. MÉTODO:

2.1 Diseño de Investigación:

Teniendo en cuenta que “los diseños no experimentales del tipo transversal descriptivo, tienen como propósito describir las variables y analizar su incidencia de manera individual, presentando un panorama del estado de dicha variable o variables e incluso los indicadores en un momento único”. “Este tipo de investigación es más natural y cercana a la realidad cotidiana”. “En ella se recolectan datos sobre cada una de las dimensiones, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos y reportan lo que arrojan esos datos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

De acuerdo al párrafo anterior el diseño de investigación que se utilizó es el descriptivo, de corte transversal, “esto quiere decir que no se manipularán las variables, solo se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural” Sánchez, Reyes (1998, p. 77). “Los datos se realizan en un solo momento, en un tiempo único, realizando un corte específico en un tiempo determinado; es descriptivo por tanto busca precisar, la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones existentes entre sus componentes” (Sánchez & Reyes, 1998, p. 78).

El diagrama que le corresponde se resume en el siguiente esquema:

M ----- O -----P

Donde:

M: Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O: Representa la información sobre la investigación.

P: Propuesta a la situación estudiada.

2.2 Variables, operacionalización:

De acuerdo a Valderrama (2013) considera:

La operacionalización es el proceso mediante el cual se transforma las variables de conceptos abstractos a unidades de medición, es decir las variables viene a ser la búsqueda de los componentes o elementos que constituyen dichas variables, para precisar las dimensiones, subdimenciones e indicadores, finalmente los ítems. (p.160)

2.3 Operacionalización de variables:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem.
Decreto Supremo N° 042-2011/PCM Libro de reclamaciones	Implementación del Libro de Reclamaciones	Cuenta con un Aviso	¿Cuenta con más de 01 aviso del Libro de Reclamaciones? ¿El aviso del Libro de Reclamaciones está con el formato actualizado conforme lo establece el Decreto Supremo 042-2011/PCM?
		Está en un lugar accesible.	¿El Libro de Reclamaciones se encuentra en el área de mesa de partes? ¿El Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición del usuario?
	Personal encargado del Libro de Reclamaciones	Documento donde se asigne al responsable del Libro de Reclamaciones	¿Se designó mediante resolución al responsable del Libro de Reclamaciones? ¿Se designó mediante resolución a responsable alterno del Libro de Reclamaciones?
		Conoce sobre el procedimiento del Libro de Reclamaciones	¿Conoce sobre el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones? ¿Conoce quién supervisa la implementación del Libro de Reclamaciones?
	Órgano de Control Interno	Supervisiones realizadas	¿Se realizan supervisiones para el control de la implementación del Libro de Reclamaciones? ¿Se realizó capacitaciones al personal encargado del Libro de Reclamaciones?
		Sanciones impuestas	¿Conoce si existe sanción para el responsable ante el incumplimiento de dar respuesta a los reclamos presentados en el libro de reclamaciones? ¿Realizan supervisiones para verificar las respuestas a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?
	Contraloría General de la Republica	Supervisiones realizadas a los OCI	¿Cuentan con un plan anual de trabajo para realizar supervisiones a las OCI respecto al cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones? ¿Se realizaron visitas a la OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?
		Sanciones impuestas	¿Cuentan con un responsable designado de verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones en las OCI? ¿Conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Población y muestra

La población está constituida por Instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas en este caso son 6.

Para la selección de la muestra se consideró la muestra no probabilística a criterio del investigador, la misma que de acuerdo con (Carrasco, 2009, p. 243) la denomina como muestras intencionadas en el sentido de que “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística”.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a. La Observación:

Según Mercado (2011), citado por Valderrama (2013) la observación consiste en: “Examinar detenidamente los diferentes aspectos de un sujeto o de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características” (p.76).

Instrumentos.

La encuesta:

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García, (2003), como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”. Para Sierra, citado por Carrasco (2009), la observación por encuesta, que “consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado”. “Esta técnica nos permitirá obtener los datos para ambas variables y luego realizar la sistematización de resultados” (Bernal, 2006).

2.5.1. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Validez del instrumento:

Carrasco (2009) expresa la validez como: “... el grado de precisión con que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir” (p. 26). Es decir, “la

validez se considera como un conjunto específico en el sentido que se refiere a un propósito especial y a un determinado grupo de sujetos”.

Asimismo, el juicio de Jueces o expertos pretende lograr validez de contenido de los instrumentos que será expresada por profesionales de alta trayectoria profesional en el ámbito de la elaboración de instrumentos.

Los mismos tendrán la oportunidad de hacer las debidas correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesario realizar mejoras. Al cumplirse éste procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitirán el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad.

Según el acápite anterior los expertos mostraron su aprobación al instrumento el mismo que se evidencia en la sección de anexos de la presente investigación.

Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (Bernal, 2006).

Carrasco, (2009), nos dice que “algo que es confiable, funciona en el futuro como lo hecho en el pasado, además una prueba o medida de conducta confiable, puede medir la misma cosa más de una vez y producirá los mismos resultados”.

Para la presente investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, que describe las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández, Baptista, (2010), señalan que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

La ecuación de fórmula que se empleará para el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach es la siguiente.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en los elementos tipificados	Nº de elementos
.856	.887	06

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se consideró lo siguiente:

Se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias: Esto implica “un conjunto de puntuaciones presentadas en una tabla de manera ordenada, sus características definidas por el investigador” (Mejía, 2010).

Elaboración de cuadros: Los instrumentos tabulados nos permitirán elaborar cuadros o tablas por cada uno de los instrumentos mediante el programa Excel.

2.7. Aspectos éticos

De acuerdo al principio ético de benevolencia, la presente investigación favorecerá a la región de Amazonas, pues los resultados podrán determinar el nivel de cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM en las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas, siendo un beneficio para la población de que las instituciones públicas cumplan con implementar correctamente el Libro de Reclamaciones conforme los requisitos establecidos en el mencionado decreto supremo.

El principio ético de credibilidad y confiabilidad se ve en este trabajo de investigación pues los datos usados no han sido manipulados, manteniendo la neutralidad como investigador sobre las variables de estudio. Por lo que la información expuesta en la presente investigación es fiel a la encontrada al momento de recolectar los datos

III. RESULTADOS.

Recopilación de datos de la muestra de 6 Instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, realizada a personal encargado del Libro de Reclamaciones.

Datos recogidos de encuesta realizada a personal encargado del Libro de Reclamaciones.	Si	No
	F1	F1
¿Cuenta con más de 01 aviso del Libro de Reclamaciones?	1	5
¿El aviso del Libro de Reclamaciones está con el formato actualizado conforme lo establece el Decreto Supremo 042-2011/PCM?	2	4
¿El Libro de Reclamaciones se encuentra en el área de mesa de partes?	3	3
¿El Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición del usuario?	2	4
¿Se designó mediante resolución al responsable del Libro de Reclamaciones?	0	6
¿Se designó mediante resolución a responsable alterno del Libro de Reclamaciones?	0	6
¿Conoce sobre el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?	1	5
¿Conoce quién supervisa la implementación del Libro de Reclamaciones?	2	4
¿Se realizan supervisiones para el control de la implementación del Libro de Reclamaciones?	0	6
¿Se realizó capacitaciones al personal encargado del Libro de Reclamaciones?	0	6
¿Conoce si existe sanción para el responsable ante el incumplimiento de dar respuesta a los reclamos presentados en el libro de reclamaciones?	0	6
¿La OCI realiza supervisiones para verificar las respuestas a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?	0	6

Fuente: Encuesta aplicada.

Encuesta realizada a la Contraloría General de la República de la ciudad de Chachapoyas.

Datos recogidos de encuesta realizado a personal encargado	F1	F2
¿La contraloría General de la Republica cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI respecto al cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones?	0	1
¿La contraloría General de la Republica realiza visitas a la OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?	0	1
¿La contraloría General de la Republica cuentan con un personal responsable de verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones en las OCI?	0	1
¿La contraloría General de la Republica conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?	0	1

Tabla 1: Las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas cuentan con más de un aviso del Libro de Reclamaciones conforme al Reglamento del D.S. 042-2011/PCM

Cuenta con más de un aviso	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	16,7
Válidos NO	5	83,3
Total	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, una cuenta con más de un aviso del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 16.7 %.
- De un total de seis instituciones públicas, cinco no cuentan con más de un aviso del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 83.3%

Tabla N°2: Las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas cuentan con aviso actualizado del Libro de Reclamaciones conforme el reglamento del D.S. 042-2011/PCM

Cuenta con aviso actualizado	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33,3
NO	4	66,7
Total	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, dos cuentan con aviso actualizado del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 33.3 %.
- De un total de seis instituciones públicas, cuatro no cuentan con un aviso actualizado del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 66.7%

Tabla N°3: Las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas cuentan con un Libro de Reclamaciones en el área de mesa de partes

Libro en mesa de partes	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	50,0
NO	3	50,0
Total	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, tres cuentan con Libro de Reclamaciones en el área de mesa de partes, el cual representa un 50 %.
- De un total de seis instituciones públicas, tres no cuentan con Libro de Reclamaciones en el área de mesa de partes, el cual representa un 50 %.

Tabla N°4: El Libro de Reclamaciones en las instituciones públicas se encuentran a disposición de los usuarios

Libro a disposición del usuario		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	2	33,3
	NO	4	66,7
	Total	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, dos ponen a disposición del usuario el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 33.3 %.
- De un total de seis instituciones públicas, cuatro no ponen a disposición del usuario el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 66.7 %.

Tabla N°5: Las instituciones públicas designaron mediante resolución a personal encargado del manejo del Libro de Reclamaciones.

Designación por resolución titular		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, seis no designaron mediante resolución a personal responsable del manejo del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100 %.

Tabla N°6: Las instituciones públicas designaron mediante resolución a personal suplente encargado del manejo del Libro de Reclamaciones

Designación por resolución suplente		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, seis no designaron mediante resolución a personal responsable del manejo del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100 %.

Tabla N°7: El personal encargado del Libro de Reclamaciones conoce sobre el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones.

Conoce plazo para dar respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	16,7
NO	5	83,3
Total	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, uno si conocen el plazo para dar respuestas a los reclamos registrados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 16.7 %.
- De un total de seis instituciones públicas, cinco no conocen el plazo para dar respuestas a los reclamos registrados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 83.3 %.

Tabla N°8: El personal encargado del Libro de Reclamaciones conoce que institución pública supervisa el cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones.

Conoce quién supervisa el libro de reclamaciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33,3
NO	4	66,7
Total	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

De un total de seis instituciones públicas, uno si conocen el plazo para dar respuestas a los reclamos registrados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 16.7 %.

- De un total de seis instituciones públicas, cinco no conocen el plazo para dar respuestas a los reclamos registrados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 83.3 %.

Tabla N°9: Se realizan supervisiones para el control de la implementación del Libro de Reclamaciones

Se realizaron supervisiones	Frecuencia	Porcentaje
Válidos NO	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

De un total de seis instituciones públicas, seis no realizaron supervisión para el control del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100 %.

Tabla N° 10: Se realizó capacitaciones al personal encargado del Libro de Reclamaciones

Se capacitó al responsable del Libro de reclamaciones		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, seis no capacitaron al personal responsable del Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100 %.

Tabla N° 11: Conoce si existe sanción para el responsable ante el incumplimiento de dar respuesta a los reclamos presentados en el libro de reclamaciones.

Conoce si existe sanción por no dar respuesta a los reclamos		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, seis conocen que si existe sanción para el responsable ante el incumplimiento de dar respuesta a los reclamos presentados en el libro de reclamaciones, el cual representa un 100 %.

Tabla N° 12: El Órgano de Control Interno realiza supervisiones para verificar las respuestas a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones.

Se supervisa las respuestas de los reclamos		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	6	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- De un total de seis instituciones públicas, seis indicaron que el Órgano de Control Interno no realiza supervisiones para verificar las respuestas a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100 %.

Tabla N° 13: La contraloría General de la Republica cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI respecto al cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones.

Cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	1	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- La contraloría General de la Republica no cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI respecto al cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones, el cual presenta un 100 %.

Tabla N° 14: La contraloría General de la Republica realiza visitas al OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones

Realiza visitas a la OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	1	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- La contraloría General de la Republica no realiza visitas al OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100%

Tabla N° 15: La contraloría General de la Republica cuentan con un personal responsable de verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones en los OCI

Cuentan con un personal responsable		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	1	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- La contraloría General de la Republica no cuentan con un personal responsable de verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones en los OCI, el cual representa un 100%

Tabla N° 16: La contraloría General de la Republica conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones

Designación por resolución titular		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	1	100,0

Fuente: Encuesta aplicada.

Descripción:

- La contraloría General de la Republica no conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, el cual representa un 100 %

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La puesta en marcha de la implementación del Libro de reclamaciones según el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, tiene por finalidad establecer mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Bajo esta premisa es que se obliga a todas las entidades públicas, implementar el libro de reclamaciones conforme a las disposiciones establecidas en el reglamento del Libro de Reclamaciones D.S N° 042-2011/PCM, pero la implementación no solo consiste en colocar un aviso del Libro de Reclamaciones y poner a disposición el Libro de Reclamaciones físico o virtual, además de ello, el personal encargado designado por resolución por parte de la entidad pública, debe estar correctamente capacitado a fin de orientar al usuario al correcta llenado de su reclamo y que el usuario conozca e identifique que temas o casos ameritan ser reclamadas en el Libro de Reclamaciones de la entidad pública que brindó el servicio.

Si el personal designado del Libro de Reclamaciones, no se encuentra capacitado respecto a la forma del llenado del reclamo, los plazos, sanciones y entes fiscalizadores, simplemente el Libro de Reclamaciones no cumplirá su finalidad por la cual fue creado, como aquella herramienta útil de gestión para mejorar el servicio y hacer efectiva la participación ciudadana a través de los reclamos que presenten los usuarios.

Es necesario precisar, que el Libro de Reclamaciones, fue creado para que las entidades públicas escuchen al usuario, respecto a sus disconformidades e insatisfacciones por el servicio brindado, de acuerdo a ello, la entidad pública pueda encontrar debilidades en el servicio y transfórmalos en oportunidades de mejora, en algunos casos el FODA del servicio de atención al usuario, se desarrolla bajo los reclamos presentados por los usuarios en las hojas del Libro de reclamaciones, identificando los problemas detectados por el usuario y buscando herramientas que ayuden a subsanar los errores que se están dando al momento de brindar el servicio al usuario.

La importancia de esta herramienta de gestión, es que va contribuir de dos formas: a la entidad pública a ganar prestigio y confianza con la mejora en la atención al usuario, y con respecto al usuario, es quien se sentirá seguro y confiado del servicio recibido.

La percepción del usuario cambiará de acuerdo a la atención oportuna de su reclamo presentado, si un usuario evidencia que su reclamo fue atendido con una respuesta oportuna dentro del plazo de 30 días hábiles conforme lo establece el art. °4 del reglamento del Libro de Reclamaciones D.S. N° 042-2011/PCM, será un indicador de que fue escuchado y que la entidad pública, sí está haciendo efectivo la participación ciudadana, porque está escuchando a los usuarios y está tomando acciones de mejora, al mismo tiempo el usuario recibirá un trato justo frente a los servicios recibidos.

En tal sentido, resulta importante que el cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones, se realice de tres formas; cumpliendo con tener el aviso y libro de reclamaciones ya sea físico o virtual, en un lugar visible y de fácil acceso y que el personal designado este altamente capacitado para administrar correctamente el libro de reclamaciones y que los entes supervisores designados para tal efecto, estén monitoreando el cumplimiento de lo exigido en el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones del Estado.

Es importante conocer si en la ciudad de Chachapoyas las instituciones públicas están cumpliendo con el correcto funcionamiento del Libro de reclamaciones, en beneficio de los usuarios de la Región Amazonas.

Para determinar que efectivamente las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas están cumpliendo con el correcto funcionamiento del Libro de Reclamaciones, es que se determinó realizar una encuesta al personal encargado del Libro de Reclamaciones de seis instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas y al personal de la Contraloría General de la República a fin de determinar los factores del nivel de cumplimiento del Libro de Reclamaciones.

El reglamento del Libro de Reclamaciones Decreto Supremo N° 004-2011/PCM, en su art. 03, señala que las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de reclamaciones, conforme a este

requisito, es que se realizó la encuesta al personal encargado del Libro de reclamaciones de las 06 entidades públicas, siendo que de las 06 instituciones públicas solo uno de ellas cuenta con más de un (01) aviso del Libro de Reclamaciones en sus instalaciones, conforme se puede apreciar en la Tabla N° 01.

El requisito es que tengan más de un aviso del Libro de Reclamaciones, sin embargo 05 entidades solo cuentan con un aviso del Libro de reclamaciones y 01 sí cuenta con más de un (01) aviso en sus instalaciones, determinando que 05 entidades no estarían cumpliendo con el correcto funcionamiento del Libro de Reclamaciones.

Ante tal incumplimiento, lo que ocasiona es que el usuario no pueda informarse oportunamente si es que existe o no la posibilidad de utilizar el libro de reclamaciones en las instalaciones de las entidades encuestadas, al tener solo un aviso en una determinada área hace que la información de contar con el Libro de Reclamaciones sea poco notoria en las instalaciones y más teniendo en cuenta que el aviso no esté en un lugar estratégico para que el usuario pueda identificarlo con facilidad, dificultando la participación ciudadana a través del acceso a la presentación de reclamo en las hojas del Libro de Reclamaciones.

Respecto al aviso del Libro de Reclamaciones, la norma también es clara al precisar que, las hojas del Libro de Reclamaciones, deben cumplir cierto requisito, es por ello que el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, cuenta con un anexo de formato, denominado Anexo I, el cual deben cumplir todas las hojas del Libro de reclamaciones, a fin de que el usuario pueda colocar todos los datos necesarios, es decir: Nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad, teléfono / e-mail, para ser correctamente identificado y pueda recibir una respuesta a la dirección señalada en su hoja de reclamo o a través de su correo electrónico.

Para tal efecto, se preguntó a los seis encuestados de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas si el formato de sus hojas del Libro de Reclamaciones cumple con el formato establecido en el Anexo I del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, obteniendo como resultado que 02 entidades públicas cumplen con el formato establecido en el anexo I del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, es decir las hojas de su Libro de Reclamaciones están conforme el

anexo I del citado decreto supremo, sin embargo, 04 instituciones públicas no cumplen con el formato establecido en el anexo I del citado decreto supremo, conforme se puede apreciar en la Tabla N° 02.

Al evidenciarse que 04 instituciones públicas no cumplen con lo establecido en el anexo I del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM Libro de Reclamaciones, se estaría afectando el derecho del usuario a obtener una respuesta dentro del plazo establecido en una dirección determinada y vulnerando la información de los datos de la institución pública que deben estar señaladas en las hojas del Libro de Reclamaciones, ya que si la institución pública no consiga sus datos generales en el encabezado del formato, el usuario no podrá identificar ante quién se prestó el reclamo y mucho menos cuestionar ante la Contraloría General de la República la falta de respuesta a su reclamo.

También se debe tener en cuenta que es parte del requisito de implementación y cumplimiento del Libro de Reclamaciones ya sea físico o virtual que esté a disposición del usuario, es por ello que por un tema de estrategia y acceso rápido y fácil para el usuario, es que el libro de reclamaciones esté en las áreas específicas donde exista interacción continua con los usuarios, por ejemplo en el área de mesa de partes, siendo dicha área el primer contacto que tiene el usuario con la entidad pública para recibir orientación respecto a los servicios que brinda.

El Decreto Supremo N° 042-2011/PCM Libro de Reclamaciones, en su art. 03, establece lo siguientes:

(...)

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente (Peruano, 2011).

(...)

La norma es clara al indicar que el Libro de Reclamaciones, debe estar ubicado en un lugar visible y accesible, es decir en un área estratégica donde se tiene la presencia continua de usuarios, siendo el área de mesa de partes el área oportuna para la atención a los usuarios, en tal sentido y bajo esta disposición de la norma, es que se encuestó al personal encargado del libro de reclamaciones obteniendo el siguiente resultado, siendo que 03 entidades públicas colocan el libro de reclamaciones en el área de mesa de partes, sin embargo, 03 de entidades públicas no tiene el libro de reclamaciones en el área de mesa de partes, identificándose que 03 instituciones públicas no estarían cumpliendo con lo exigido en el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, conforme se puede evidenciar en la Tabla 03.

Es decir, se evidencia el nivel de incumplimiento respecto a este requisito en un 50%, determinándose que la falta de conocimiento de la disposición de la normativa es el motivo por el cual se estaría incurriendo en esta falta de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones.

Al no encontrarse en las áreas estratégicas como el de mesa de partes, el consumidor no podrá identificar la implementación del libro de reclamaciones, siendo que, ante cualquier disconformidad por el servicio brindado, el usuario no se dará cuenta que puede utilizar el libro de reclamaciones, no recordará de este derecho debido a que no visualiza esta herramienta útil en el área de atención al usuario – mesa de partes, es por ello de su importancia estar en un lugar visible y accesible.

De tal manera, es que se realizó encuesta relacionada a determinar si el libro de reclamaciones se encuentra a disposición del usuario, siendo que una cosa es que el Libro de Reclamaciones esté en el área específica o estratégica y otra cosa es que esté accesible para el consumidor, es decir si existe barreras para su acceso y presentación de reclamos, como por ejemplo tiempo de espera o atención preferencial para la presentación de reclamo.

De acuerdo al resultado obtenido, en 02 instituciones públicas se encuentra el Libro de Reclamaciones a disposición, es decir está en un lugar accesible, que solo bastaría que el usuario se apersona al espacio donde se encuentra el Libro de

Reclamaciones, y presentar su reclamo, sin necesidad de pedir que se lo faciliten o autorización a determinado personal, sin embargo, 04 instituciones públicas, no cumplen con poner a disposición del consumidor el Libro de Reclamaciones, evidenciándose una falta a las disposiciones contempladas en el Decreto Supremo del Libro de Reclamaciones, conforme se puede apreciar en la Tabla N° 04.

Cuando el Libro de Reclamaciones no se encuentra a disposición del usuario, trae como consecuencia pérdida en tiempo de espera, le genera varios minutos que el usuario espere a la persona que tiene a cargo el Libro de Reclamaciones o la autorización del personal para que le facilite el acceso al Libro de Reclamaciones y presentar su reclamo, lo que con lleva a que el usuario se sienta mucho más incómodo por el tiempo de espera que le toma acceder al Libro de Reclamaciones, teniendo en cuenta que en algunas oportunidades el personal designado responsable se encuentra de vacaciones y el Libro de Reclamaciones se encuentra en su despacho bajo llave, incumpliendo con ello a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones.

En tal sentido, se debe tener en cuenta que la entidad pública debe designar un responsable para el manejo adecuado del Libro de Reclamaciones y cumplimiento de las exigencias establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, evitando incumplimiento a las disposiciones del libro de reclamaciones para su correcta implementación.

En algunos casos, se ha visto que no existe un responsable del manejo del Libro de reclamaciones, el personal de atención al usuario o mesa de partes desconoce sobre los plazos y trámite a seguir ante un reclamo presentado por el usuario, por ello, es importante que toda entidad pública cuente con un personal responsable titular y suplente que maneje el Libro de Reclamaciones y se encuentre debidamente capacitado, para dar una excelente orientación al usuario respecto al trámite que seguirá su reclamo.

De la encuesta realizada a 06 institución públicas, se evidenció que las 06 instituciones públicas no designaron mediante resolución a personal responsable del Libro de Reclamaciones, evidenciándose incumplimiento en un 100%, conforme se aprecia en la tabla N° 05.

Este resultado, no es nada alentador, puesto que, al no tener un personal responsable designado mediante resolución, directamente se genera un desorden e incertidumbre al usuario respecto hacia dónde y quién hará el seguimiento de su reclamo, no tendrá confianza y seguridad del estado de su reclamo.

Resulta importante que las entidades encuestadas, emitan resolución administrativa designando a personal responsable, a fin de tener un responsable del manejo y cuidado del libro de reclamaciones, siendo de mucha importancia contar con un personal capacitado quien brinde orientación al usuario respecto de cómo presentar su reclamo, explicarle el trámite y los plazos para su respuesta.

Ante la ausencia de un responsable del libro de reclamación, el estado del Libro de Reclamaciones será incierto, y a consecuencia de ello, los reclamos estarán paralizados sin iniciarse el trámite respectivo, es por ello que, uno de los factores por los cuales los usuarios no obtienen respuesta a los innumerables reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, obedece a que no existe un personal designado por resolución responsable de la administración del libro de reclamaciones, estas inconsistencias deben mejorar en beneficio del usuario, a fin de obtener una respuesta por ser su derecho y hacer efectiva la participación ciudadana.

Cuando se implemente la designación de responsable del Libro de Reclamaciones mediante resolución, será de mucha utilidad en la gestión de reclamos, pero también surge la necesidad de designar un segundo responsable del Libro de Reclamaciones, para que ante la ausencia del titular por temas personales o laborales no se encuentra laborando, quedará en su lugar un personal suplente que haga las veces del titular ante su ausencia, que la orientación y manejo del libro de reclamaciones no se paralice ante la ausencia del responsable titular, por el contrario, la atención y cumplimiento del D.S. N° 042-2011/PCM Libro de Reclamaciones, debe seguir en marcha sin verse afectado el usuario.

De la encuesta realizada, se puede evidenciar que las instituciones públicas no cuentan con personal responsable alternativo para el manejo del Libro de Reclamaciones, siendo que las 06 instituciones públicas, no designaron mediante

resolución a personal responsable alternativo del Libro de Reclamaciones, conforme se aprecia en la tabla N° 06.

Por ende, se estaría exponiendo a riesgo el correcto desenvolvimiento del Libro de reclamación ante los posibles reclamos que podrían presentarse ante la ausencia del titular responsable designado para el manejo del Libro de Reclamaciones, es por ello que urge la necesidad de implementar mediante resolución administrativa la designación de responsable alternativo del manejo del Libro de Reclamaciones.

Todo usuario lo que espera es una pronta respuesta a su reclamo, por ello el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM Libro de Reclamaciones, en su art. 04, establece lo siguiente:

Artículo 4.- Respuesta al reclamo

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro. (Peruano, 2011)

Como se evidencia, el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, estable un plazo razonable para brindar respuesta a los reclamos presentados por los usuarios en las hojas del Libro de Reclamaciones, en tal sentido, este plazo debe cumplirse por parte de los responsables designados por las instituciones públicas, ante la omisión de dar respuesta, el usuario se estaría viendo perjudicado, por ende el personal encargado del libro de reclamaciones, debe estar debidamente capacitado y de ser el caso ser sancionado por el OCI.

Si el personal del Libro de reclamaciones, se encuentra debidamente capacitado y conoce sobre los plazos para dar respuesta, como resultado, el usuario obtendrá una respuesta oportuna respecto a su reclamo, así como, las acciones adoptadas por el personal de la institución, asimismo, el OCI podrá supervisar el cumplimiento de esta disposición, siendo el ente fiscalizador del cumplimiento de los dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-201/PCM del Libro de Reclamaciones.

De los resultados obtenidos en las encuestas, se evidenció que 01 institución pública si conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, sin embargo, 05 establecimientos no conocen el plazo para dar respuesta, conforme se evidencia en la Tabla N° 07.

De los resultados obtenidos respecto al conocimiento del plazo para dar respuesta a los reclamos, se evidencia que el 83.3% es decir 05 institución públicas no conocen el plazo efectivo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, lo cual genera que los plazos se excedan, que en muchos casos no se den respuesta y quedan archivados, causando un perjuicio al usuario.

De tal forma, el personal debe conocer quién es el ente fiscalizador del libro de reclamaciones a fin de dar cuenta sobre los reclamos presentado, en tal sentido, de acuerdo a las encuestas realizadas de las seis instituciones públicas, 02 institución pública si conocen que el OCI es el área encargada de supervisar el libro de reclamaciones, sin embargo 04 instituciones públicas no conocen quien supervisa el cumplimiento de las disposiciones del Libro de Reclamaciones, conforme se evidencia en la Tabla N° 08.

Las supervisiones al Libro de Reclamaciones es un aspecto importante y fundamental, es el control que se hace a fin de verificar que el responsable a cargo este brindando una correcta orientación al personal, en tal sentido, se verificó que del resultado de la encuesta realizada que las 06 instituciones públicas encuestadas, no realizan supervisiones para el control de la implementación del Libro de Reclamaciones, conforme se evidencia en la tabla N° 09.

El realizar supervisiones, ayudará a que se dé cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, verificando que el aviso y libro de reclamaciones se encuentren en buenas condiciones y lugares estratégicos, así mismo, los reclamos presentados sean atendidos oportunamente dentro del plazo estipulado en el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones.

El personal encargado del Libro de Reclamos, debe estar debidamente capacitado para poder atender oportunamente los reclamos del usuario, brindando respuesta, haciendo seguimiento y requiriendo los descargos respectivos al

personal administrativo a fin de dar a conocer a los usuarios las acciones realizadas y el resultado de su reclamo.

No basta solo designar a un responsable a cargo del Libro de Reclamaciones, también debe recibir capacitaciones constantes, sobre el manejo de atención al cliente para poder persuadir a los usuarios, encontrar una solución rápida al malestar del usuario y evitar que en el Libro de Reclamaciones se llenen de reclamos innecesarios que el personal encargado del Libro de Reclamaciones puede solucionarlo de forma inmediata, siempre y cuando esté debidamente capacitado.

Del resultado obtenido en las encuestas, se evidenció que 06 entidades públicas no capacitaron a su personal, conforme se puede evidenciar en la tabla N° 10.

Se puede determinar que, al no estar debidamente capacitados, las deficiencias con respecto al libro de reclamación serán notorios, siendo que los usuarios, no tendrán respuestas oportunas a sus reclamos, el servicio seguirá siendo el mismo, no habrá acción de mejoras, etc.

A consecuencia de estos incumplimientos, el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, establece en su art. 06:

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo. (Peruano, 2011)

Teniendo en claro que, ante el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo, acarreará consigo una sanción al personal responsable designado mediante resolución, siendo que las 06 encuestadas indicaron que si conocen que existe sanción para el personal que incumple lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, conforme se evidencia en la tabla N° 11.

A fin de poder sancionar a los responsables designado para el manejo del libro de reclamaciones ante el incumplimiento de lo dispuesto en el decreto supremo del libro de reclamaciones, el Órgano de Control Institucional debe realizar supervisiones a fin de verificar que efectivamente se estén dando respuestas, a fin de poder conocer y sancionar.

Del resultado obtenido se evidenció que las 06 entidades públicas, indicaron que el Órgano de Control Interno no realiza supervisiones para verificar las respuestas a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, conforme se evidencia la tabla N° 12.

Respecto a la falta de acción de los OCI de las 06 instituciones públicas, la intervención de un ente de mayor jerarquía institucional fue designado para poder supervisar a los OCI conforme lo establece el Decreto Suprema N° 042-2011/PCM:

Conforme se evidencia de la encuesta realizada, la Contraloría General de la Republica no cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI respecto al cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones, conforme se aprecia en la tabla N° 13.

La supervisión por parte de la Contraloría General de República es fundamental, porque podrá estar al tanto de las actuación y cumplimiento de sus funciones por parte de los OCI, sin embargo, de la encuesta realizada se pudo determinar que la Contraloría General de la República no realiza visitas a las OCI para verificar que estén brindando respuesta a los reclamos presentados de los usuarios conforme se aprecia en la tabla N° 14.

De tal forma la Contraloría General de la República no cuentan con un personal responsable de verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones en las OCI, conforme se aprecia de la tabla N° 15.

Finalmente, se verificó conforme la encuesta tomada, que el personal de la contraloría General de la Republica no conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, conforme se verifica en la tabla N° 16.

V. CONCLUSIONES.

La implementación del Libro de Reclamaciones en las seis instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, no alcanzó el 100% de cumplimiento, lo que determina un alto grado de desconocimiento y nivel de incumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones y su correcta administración, así como la omisión en la búsqueda de mejorar la atención del usuario y el incumplimiento del Decreto Supremo N° 042- 2011/PCM del Libro de Reclamaciones.

Las seis instituciones no designaron mediante resolución a responsable titular del manejo del Libro de reclamaciones y tampoco designaron a responsable alterno (suplente), el cual denota un desinterés y falta de conocimiento de la normativa respecto a este requisito exigido por el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, al no designarse responsable encargado, los reclamos presentados por los usuarios probablemente no tengan un buen rumbo para recibir una respuesta oportuna dentro del plazo de 30 días hábiles conforme lo establece el decreto supremo, generándose una total incertidumbre en la gestión y atención de reclamo.

Asimismo, falta una eficiente labor de control y monitoreo por parte de las Oficinas de Control Interno de las seis instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, para verificar que se estén cumpliendo con las exigencias establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2016/PCM del Libro de Reclamaciones, ya que no existe un control oportuno a fin de verificar el cumplimiento de la implementación, respecto a los avisos y libro en áreas estratégicas, así como la cantidad de reclamos presentados y las respuestas brindadas dentro del plazo.

Finalmente, la Contraloría General de la Republica, no cuenta con herramientas de gestión para supervisar el correcto manejo y cumplimiento del Libro de Reclamaciones para las seis instituciones públicas, ello siendo de suma importancia para poder monitorear que se esté cumpliendo correctamente los plazos de las respuestas, la implementación de los avisos y libro de reclamaciones, así como las herramientas de gestión de calidad en la atención a los usuarios, logrando un eficiente derecho de la participación ciudadana.

VI. RECOMENDACIONES.

Finalizada esta investigación se sugiere lo siguiente:

Que la Contraloría General de la República implemente talleres de capacitación sobre la implementación del Libro de Reclamaciones en las instituciones.

Que las instituciones municipales capaciten a personal específico para trabajar en las recomendaciones para el correcto uso del Libro de Reclamaciones dentro de las instituciones municipales.

Que el gobierno central fomentar la participación ciudadana, como fiscalizadores del cumplimiento del libro de reclamaciones.

Que las autoridades de las diversas instituciones fomenten la planificación estratégica para que se sientan parte de la institución y se involucren en el levantamiento de las observaciones.

REFERENCIAS

Bolívar, J., García, G. (2014). *Fundamentos de la gestión pública: hacia un Estado eficiente*. Colombia, Alfaomega colombiana, Universidad EAN.

Bown, W. (2018). *Análisis FODA de servicio al cliente*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13067709/analisis-foda-de-servicio-al-cliente>.

Campos, A. (2012). *Orientaciones formales para la elaboración de la tesis*. APA 6ª ed. Lima, Perú: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Celis, D. H. (2011). *Calidad humana en la mejora del trato al usuario del sector público, Perú*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-humana-en-la-mejora-del-trato-al-usuario-del-sector-publico-peru/>

Congreso, C. (2014). *Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General*

Constitución Política del Perú. (1993). Lima.

Devoto, R. (2013). *La calidad del Servicio Percibida en el Sector Público*. Recuperado de: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>

Diario el Peruano (2011). *Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones*. Recuperado de: <http://sistemas06.minedu.gob.pe/libroreclamaciones/DS-042-2011-PCM.pdf>

El Comercio. (2011). *Lambayeque: En 22.5% se incrementa quejas contra entidades públicas*. Recuperado de:

<http://rpp.pe/peru/actualidad/lambayeque-en-225-se-incrementa-quejas-contras-entidades-publicas-noticia-419724>.

Gamarra, G., Berrospi, J., Pujay, O., Cuevas, R. (2008). *Estadística e investigación*. Lima. Perú: Editorial San Marcos.

Gerico, V. (2012). *La Importancia de La Excelencia en La Atención Al Cliente: VICENC GERICO*. Recuperado de: <http://prestigionline.com/blog/excelencia-en-la-atencion-al-cliente/>

Gómez, M. (1998). *A donde van sus hojas de reclamaciones*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/act-144-06.html>

Gonzales, C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades públicas*. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20C3%9AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Hernández, Zapata, Mendoza (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.

Melara, M. (2017). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente: El blog de Marlon Melara*. Recuperado de: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Northcote, C. S. (2011). *Libro de Reclamaciones para las Entidades Públicas*. Recuperado de

http://aempresarial.com/servicios/revista/230_41_QLXAHJUJRKHYIQEWAJMFGNKLKMPESBKJNIJUREEJOMHXCMUCVG.pdf

Pereira, J. (2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Recuperado de <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>

Peruano, E. (2011). *Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones*. Recuperado de <http://sistemas06.minedu.gob.pe/libroreclamaciones/DS-042-2011-PCM.pdf>

Peruano, E. (2011). *Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones*. Recuperado de <http://sistemas06.minedu.gob.pe/libroreclamaciones/DS-042-2011-PCM.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Recuperado de: http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/Manual_para_Mejorar_la_Atencion_a_la_Ciudadania_en_las_entidades_de_la_Administracion_Publica.doc

Ramirez, J. L. (2015). *¿El Libro de Reclamaciones funciona?*. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/13/libro-reclamaciones-funciona/>

Regalado, O. (2015). *El impacto del buen servicio*. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

República, C. P. (2001). *Normas legales*. Obtenido de <http://www.vusp.gob.pe/Content/docs/marco-legal/Ley-27444.pdf>

Torres, J. A. (s.f.). *Como atender y servir efectivamente al usuario*. Recuperado de: http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_usuario.pdf

- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda edición. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Villanueva, N. A. (2017). *El deber de idoneidad de los proveedores de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8622/MAT_A_NATHALY_proveedores%20servicios%20publicos_organismos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yanasupo, K. L. (2010). *Derecho al buen trato en las entidades de la Administración Pública*. Recuperado de: <http://www.defensoria.gob.pe/blog/derecho-al-buen-trato-en-las-entidades-de-la-administracion-publica/>

ANEXO N° 1

PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECLAMO

Propuesta	Implementación del Libro de Reclamaciones	Colocar un Aviso en el área de mesa de partes y plataformas de atención al cliente, que son las áreas más concurridas por los usuarios.
		Elaborar un tablerillo para el libro de reclamaciones en el área de mesa de partes y/o atención al cliente, a fin de que estén a disposición del consumidor.
	Personal encargado del Libro de Reclamaciones	Publicar en un lugar visible la resolución de designación y funciones del responsable del Libro de Reclamaciones, a fin de que los usuarios conozcan quien es el responsable de atender sus quejas.
		Realizar un taller de inducción al responsable del Libro de reclamaciones, titular y suplente.
	Órgano de Control Interno	Establecer un cronograma de fechas trimestrales para la supervisión de la implementación y cumplimiento del Libro de reclamaciones.

		Realizar campañas informativas a los usuarios que se encuentren en las instituciones a fin de orientarles a usar correctamente el Libro de Reclamaciones.
	Contraloría General de la Republica	Establecer un cronograma de fechas trimestrales para la supervisión de la implementación y cumplimiento del Libro de reclamaciones.
		Realizar campañas de sensibilización a la población en general sobre el correcto uso del Libro de Reclamaciones.

ANEXO 02

Modelo de encuesta para entidades públicas de la ciudad de Chachapoyas.

Institución Pública:	Si	No
Fecha:		
Nombres y apellidos:	F1	F1
¿Cuenta con más de 01 aviso del Libro de Reclamaciones?		
¿El aviso del Libro de Reclamaciones está con el formato actualizado conforme lo establece el Decreto Supremo 042-2011/PCM?		
¿El Libro de Reclamaciones se encuentra en el área de mesa de partes?		
¿El Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición del usuario?		
¿Se designó mediante resolución al responsable del Libro de Reclamaciones?		
¿Se designó mediante resolución a responsable alterno del Libro de Reclamaciones?		
¿Conoce sobre el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?		
¿Conoce quién supervisa la implementación del Libro de Reclamaciones?		
¿Se realizan supervisiones para el control de la implementación del Libro de Reclamaciones?		
¿Se realizó capacitaciones al personal encargado del Libro de Reclamaciones?		
¿Conoce si existe sanción para el responsable ante el incumplimiento de dar respuesta a los reclamos presentados en el libro de reclamaciones?		
¿Realizan supervisiones para verificar las respuestas a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?		

Fuente: Elaboración propia.

Modelo de encuesta para Contraloría General de la República de la ciudad de Chachapoyas.

Institución Pública: Fecha: Nombres y apellidos:	F1	F2
¿La contraloría General de la Republica cuenta con un plan de trabajo para realizar supervisiones a las OCI respecto al cumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones?		
¿La contraloría General de la Republica realiza visitas a la OCI para verificar que se estén dando respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?		
¿La contraloría General de la Republica cuentan con un personal responsable de verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones en las OCI?		
¿La contraloría General de la Republica conoce el plazo para dar respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones?		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a):.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 - 2016** que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada					
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica					
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada					
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica					
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación					
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.					
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes					
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación					
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.					
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.					
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación					
2.5	Bibliografía					

2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.					
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación					
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.					
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.					
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.					
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.					
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.					
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.					

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por:

Especializado:

Categoría Docente:.....

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:

Cargo Actual:

Fecha:

DNI:

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Manuel Ramos Valdivia

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 - 2016** que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	✓				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	✓				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	✓				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	✓				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	✓				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		✓			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	✓				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	✓				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	✓				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	✓				
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.	✓				
2.6	Anexos					

2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	/				
III Fundamentación y viabilidad del Modelo						
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	/				
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	/				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	/				
IV Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos						
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	/				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	/				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	/				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

El instrumento es apto para su aplicación por lo que se considera útil en la investigación.

Validado por: Mg. Manuel Ramos Velducio
Especializado: Investigación y currículo
Categoría Docente: auxiliar
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 14 años
Cargo Actual: Docente
Fecha: Abril 2016


DNI: 02660494

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Brenda S. Verona Le Rosa

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 - 2016** que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	✓				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	✓				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica	✓				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación					
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.		✓			
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes	✓				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	✓				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	✓				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	✓				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	✓				
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.		✓			
2.6	Anexos					

2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	✓				
III Fundamentación y viabilidad del Modelo						
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		✓			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	✓				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	✓				
IV Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos						
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	✓				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	✓				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	✓				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Después de la revisión del instrumento se determina que existe coherencia entre dimensiones e indicadores.

Validado por: Mg. Brenda S. Verona Le Rosa
Especializado: Maestría de Docencia y Gestión Educativa
Categoría Docente:
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:
Cargo Actual: Docente
Fecha: Marzo 2016


DNI: 42109193

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Olga Cecilia Juárez Galderón

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 - 2016** que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes	X				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	X				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.		X			
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación		X			
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.		X			
2.6	Anexos					

2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	x				
III Fundamentación y viabilidad del Modelo						
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	x				
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	x				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	x				
IV Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos						
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	x				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	x				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	x				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

<p><i>Considero que el instrumento cumple los criterios establecidos por la universidad.</i></p>

Validado por: *Olga Cecilia Triana Calderón*

Especializado: *Investigación*

Categoría Docente: *Auxiliar*

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: *12 años*

Cargo Actual: *Docente*

Fecha: *Mayo 2016*


 DNI: *05645443*

ANEXO 04



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

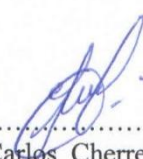
Yo, **Carlos Cherre Antón** asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante: **Br. ANDREY GUERRERO GARCÍA**, Titulada: **PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECLAMOS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DECRETO SUPREMO N° 042-2011/PCM EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, PERIODO 2015 – 2016.**

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 19%.

Verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 01 de abril del 2018


.....
Dr. Carlos Cherre Antón
Docente asesor de tesis
DNI: 40991682



CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5

ANEXO 05

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Andrey Guerrero García, identificado con
 DNI N° 46308959, egresado de la Escuela Profesional de
Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No
 autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación
 titulado "Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento
del Libro de Reclamaciones Decreto Supremo N° 042-2011 / PCM
en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo
2015 - 2016."

"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 46308959

FECHA: Chilayo 30 de Junio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------